



REGLAMENTO DEL SERVICIO DE ATENCIÓN AL CLIENTE

NEO PAYMENT FACTORY SL

Document information

Title:	Reglamento de servicio de atención al cliente
Version:	V3
Approved date:	13.05.2024
Approver:	Board of Directors
Owner:	Compliance Department
Related Documents and Forms:	SAC – Proceso de Nombramiento Titular; SAC – Template escrito remisión documentación SAC
Related Policies:	

Document amendments history

Version	Amendments	Author	Date	Record no.
V1	Initial release		03/06/2022	1
V2	Review	Compliance Department	25/04/2024	2
V3	Review	Compliance Department	13/05/2024	3

TABLE OF CONTENTS

CAPÍTULO I. OBJETO Y ÁMBITO DE APLICACIÓN	4
ARTÍCULO 1. OBJETO.....	4
ARTÍCULO 2. ÁMBITO DE APLICACIÓN Y DISPOSICIONES GENERALES	4
CAPÍTULO II. DEL SERVICIO DE ATENCIÓN AL CLIENTE	5
ARTÍCULO 3. TITULAR DEL SERVICIO DE ATENCIÓN AL CLIENTE	5
ARTÍCULO 4. DESIGNACIÓN DEL TITULAR DEL SERVICIO DE ATENCIÓN AL CLIENTE.....	5
ARTÍCULO 5. DURACIÓN DEL NOMBRAMIENTO Y CESE	5
ARTÍCULO 6. CAUSAS DE INCOMPATIBILIDAD E INELEGIBILIDAD	6
ARTÍCULO 7. ORGANIZACIÓN DEL SERVICIO DE ATENCIÓN AL CLIENTE	6
ARTÍCULO 8. COMPETENCIAS DEL SERVICIO DE ATENCIÓN AL CLIENTE.....	7
CAPÍTULO III. DEL DEBER DE INFORMACIÓN.....	7
ARTÍCULO 9. DEBER DE INFORMACIÓN	7
CAPÍTULO IV. DEL PROCEDIMIENTO PARA LA PRESENTACIÓN, TRAMITACIÓN Y RESOLUCIÓN DE LAS QUEJAS Y RECLAMACIONES	7
ARTÍCULO 10. PLAZO DE PRESENTACIÓN	7
ARTÍCULO 11. FORMA, CONTENIDO Y LUGAR DE PRESENTACIÓN DE LAS QUEJAS Y RECLAMACIONES	8
ARTÍCULO 12. ADMISIÓN A TRÁMITE	8
ARTÍCULO 13. RECHAZO DE LA ADMISIÓN A TRÁMITE.....	9
ARTÍCULO 14. TRAMITACIÓN.....	10
ARTÍCULO 15. ALLANAMIENTO Y DESISTIMIENTO	10
ARTÍCULO 16. FINALIZACIÓN Y NOTIFICACIÓN.....	10
ARTÍCULO 17. RELACIÓN CON EL DEPARTAMENTO DE CONDUCTA DE ENTIDADES DE BANCO DE ESPAÑA	11
CAPÍTULO V. DEL INFORME ANUAL	11
ARTÍCULO 18. INFORME ANUAL	11
CAPÍTULO VI. DE LA APROBACIÓN DEL REGLAMENTO	11
ARTÍCULO 19. APROBACIÓN DEL REGLAMENTO	11
ARTÍCULO 20. VERIFICACIÓN POR EL BANCO DE ESPAÑA Y CNMV	12
ANEXO I 13	
<i>Dirección postal y dirección electrónica del Servicio de Atención al Cliente.....</i>	13

CAPÍTULO I. OBJETO Y ÁMBITO DE APLICACIÓN

ARTÍCULO 1. Objeto

- 1.1. El presente reglamento tiene por objeto regular el funcionamiento del Servicio de Atención al Cliente (en adelante, SAC) con la finalidad de dar cumplimiento a la Orden ECO/734/2004, de 11 de marzo, sobre los departamentos y servicios de atención al cliente y el defensor del cliente de las entidades financieras y tiene como objeto regular los procedimientos existentes para dar respuesta a las quejas y reclamaciones de los clientes.
- 1.2. La sociedad objeto de aplicación del presente reglamento es NEO PAYMENT FACTORY, S.L. provista de CIF núm. B67475111. Registrada en Banco de España (código 6891) y con domicilio social se encuentra en Travessera de Gràcia 18, piso 3, 08021 (Barcelona) (en adelante, "NEO").
- 1.3. NEO es firme defensora de la prestación de servicios de calidad, poniendo en el centro de su actividad la satisfacción de los clientes.
- 1.4. Con tal finalidad, NEO ha elaborado el presente Reglamento que regula la actividad, las normas de régimen interno y el funcionamiento del Servicio de Atención al Cliente, así como el procedimiento para tramitar y resolver las quejas y reclamaciones que los clientes de NEO puedan presentar.

ARTÍCULO 2. Ámbito de aplicación y disposiciones generales

- 2.1. NEO está obligada a atender y resolver, en los términos descritos en el presente Reglamento, las quejas y reclamaciones que presenten, directamente o mediante representación, los clientes de NEO, siempre que tales quejas y reclamaciones se refieran a sus intereses y derechos legalmente reconocidos, ya deriven de los contratos, de la normativa de transparencia y protección de la clientela o de las buenas prácticas y usos financieros y, en particular, del principio de equidad. A efectos del presente Reglamento, tienen la consideración de clientes de NEO las personas físicas o jurídicas, españolas o extranjeras, que reúnan la condición de usuario de los servicios financieros prestados por NEO.
- 2.2. Tienen la consideración de quejas las presentadas por los clientes por las demoras, desatenciones o cualquier otro tipo de actuación deficiente que se observe en el funcionamiento de NEO.
- 2.3. Tienen la consideración de reclamaciones las presentadas por los clientes con la pretensión de obtener la restitución de sus intereses o derechos por hechos concretos referidos a acciones u omisiones de NEO que supongan para quien las formula un perjuicio para sus intereses o derechos legalmente reconocidos.
- 2.4. La actuación del Servicio de Atención al Cliente (en adelante, "SAC") se rige por la Orden ECO/734/2004, de 11 de marzo, sobre los departamentos y servicios de atención al cliente y el defensor del cliente de las entidades financieras, y por la normativa que resulte de aplicación en cada momento en materia de transparencia y protección de la clientela.
- 2.5. Los procedimientos ante el SAC serán gratuitos.

CAPÍTULO II. DEL SERVICIO DE ATENCIÓN AL CLIENTE

ARTÍCULO 3. Titular del Servicio de Atención al Cliente

- 3.1. El titular del SAC deberá ser una persona con honorabilidad comercial y profesional, y con conocimiento y experiencia adecuados para ejercer sus funciones. A efectos del presente Reglamento, se entiende que:
- a) Concorre honorabilidad comercial y profesional en quienes hayan venido observando una trayectoria personal de respeto a las leyes mercantiles u otras que regulan la actividad económica y la vida de los negocios, así como las buenas prácticas comerciales y financieras; y
 - b) Poseen conocimientos y experiencia adecuados, quienes hayan desempeñado funciones relacionadas con la actividad financiera propia de NEO.

ARTÍCULO 4. Designación del titular del Servicio de Atención al Cliente

- 4.1. El titular del SAC será designado por el consejo de administración de NEO.
- 4.2. La designación del titular del SAC será comunicada al Departamento de Conducta de Entidades del Banco de España.

ARTÍCULO 5. Duración del nombramiento y cese

- 5.1. La duración del cargo de titular del SAC será por plazo indefinido
- 5.2. El Consejo de Administración podrá cesar al titular del SAC en cualquier momento por causa objetiva y grave, y notificándola por escrito al titular y al Banco de España.
- 5.3. En todo caso, el titular del SAC cesará en el ejercicio de sus funciones si concurre cualquiera de las siguientes causas:
- a) Extinción por cualesquiera causas de la relación laboral o mercantil en virtud de la cual venía prestando sus servicios a NEO;
 - b) Renuncia expresa;
 - c) Muerte o incapacidad sobrevenida que le impida desarrollar las funciones asociadas a su cargo de conformidad con la ley y el presente Reglamento;
 - d) Haber sido condenado por sentencia firme en el marco de un procedimiento penal;

- e) Pérdida por cualquier circunstancia de los requisitos de honorabilidad comercial y profesional exigibles de conformidad con el Artículo 3 anterior;
 - f) Pasar a desempeñar funciones en el seno de NEO que sean incompatibles con el ejercicio del cargo de titular del SAC.
- 5.4. En caso de producirse el cese del titular del SAC por cualquiera de las causas detalladas en el Artículo 5.3. anterior, NEO designará en el plazo de treinta (30) días naturales a la persona que debe sustituirle, de conformidad con el procedimiento descrito en el Artículo 4 anterior.

ARTÍCULO 6. Causas de incompatibilidad e inelegibilidad

- 6.1. No podrán desempeñar el cargo de titular del SAC aquellas personas en quienes concurra cualquiera de las siguientes circunstancias:
- a) Quienes hubieran sido declarados en concurso de acreedores, o situación análoga en otras jurisdicciones, sin haber sido rehabilitados;
 - b) Quienes tengan antecedentes penales por delitos, con carácter enunciativo, pero no limitativo, de falsedad, contra la Hacienda Pública, de infidelidad en la custodia de documentos, de violación de secretos, de blanqueo de capitales, de malversación de caudales públicos, de descubrimiento y revelación de secretos o contra la propiedad;
 - c) Quienes estén inhabilitados o suspendidos, penal o administrativamente, para ejercer cargos públicos o de administración o dirección de entidades financieras; o
 - d) Quienes ejerzan funciones operativas o comerciales en NEO.

ARTÍCULO 7. Organización del Servicio de Atención al Cliente

- 7.1. El SAC desempeña sus funciones con autonomía de los restantes departamentos, áreas o servicios, comerciales u operativos, de NEO, de los que está separado, con el objeto de garantizar su independencia en la toma de decisiones y evitar eventuales conflictos de interés.
- 7.2. NEO dotará al SAC de medios humanos, materiales, técnicos y organizativos adecuados para el cumplimiento de sus funciones; y procurará reforzarlos cuando sea preciso atendidas las circunstancias. En particular, NEO procurará que el personal del SAC tenga un conocimiento adecuado de la normativa sobre transparencia y protección de los clientes de servicios financieros que en cada momento se encuentre en vigor.
- 7.3. Todos los departamentos, áreas y servicios de NEO deberán colaborar con el SAC, siempre que éste lo solicite, en todo aquello que favorezca el mejor ejercicio de sus funciones y, en particular, deberán facilitarle toda la información que sea solicitada por aquél en materias de su competencia y en relación con las cuestiones que se sometan a su consideración.

ARTÍCULO 8. Competencias del Servicio de Atención al Cliente

- 8.1. Son competencia del SAC las quejas y reclamaciones referidas en el Artículo 2.2. y 2.3. de este Reglamento, con independencia de su cuantía, que no hayan sido previamente resueltas a favor del cliente por la propia oficina, departamento, área o servicio objeto de la queja o reclamación, así como las que de inicio sean expresamente dirigidas al SAC. Las decisiones del SAC en relación a las quejas y reclamaciones vinculan a NEO, sin perjuicio de la plenitud de la tutela judicial, del recurso a otros mecanismos de solución de conflictos y la protección administrativa que, en su caso, pueda corresponder al cliente.

CAPÍTULO III. DEL DEBER DE INFORMACIÓN

ARTÍCULO 9. Deber de información

- 9.1. NEO pondrá a disposición de sus clientes, en todas y cada una de las oficinas abiertas al público, así como en su página web, la información siguiente:
- a) La existencia del SAC, con indicación de su dirección postal y electrónica, las cuales se detallan en el **Anexo I**;
 - b) La obligación por parte de NEO de atender y resolver las quejas y reclamaciones presentadas por los clientes en un plazo de quince (15) días hábiles desde su presentación a NEO en los términos y por los medios establecidos en el Artículo 11 de este Reglamento.
 - c) La existencia del Departamento de Conducta de Entidades de Banco de España, con indicación de su dirección postal y electrónica, al cual podrán acudir los clientes una vez agotada la vía para dar solución a las quejas y reclamaciones ante el SAC;
 - d) La existencia del presente Reglamento;
 - e) Referencias a la normativa de transparencia y protección del cliente de servicios financieros.

CAPÍTULO IV. DEL PROCEDIMIENTO PARA LA PRESENTACIÓN, TRAMITACIÓN Y RESOLUCIÓN DE LAS QUEJAS Y RECLAMACIONES

ARTÍCULO 10. Plazo de presentación

- 10.1 El plazo de presentación de las quejas y reclamaciones ante el SAC será de cinco (5) años a contar desde la fecha en la que se produjeron los hechos reclamados, siempre respetando el plazo mínimo de dos (2) años a contar desde la fecha en que el cliente tuviera conocimiento de ellos”.
- 10.2. Las quejas o reclamaciones presentadas fuera del plazo establecido en el párrafo anterior no serán admitidas por el Servicio de Atención al Cliente.

ARTÍCULO 11. Forma, contenido y lugar de presentación de las quejas y reclamaciones

- 11.1. La presentación de las quejas y reclamaciones podrá efectuarse, personalmente o mediante representación, en soporte papel mediante su envío a la dirección postal del SAC o a través de la dirección de correo electrónico establecida a tal fin.
- 11.2. El procedimiento se iniciará a instancia del cliente interesado mediante la presentación de un documento en el que se hará constar los siguientes aspectos:
 - a) Nombre, apellidos y domicilio del cliente interesado y/o dirección de correo electrónico del interesado a efectos de notificaciones y, en su caso, de la persona que lo represente debidamente acreditada; así como el número del documento nacional de identidad en caso de personas físicas y el número de identificación fiscal en caso de personas jurídicas;
 - b) Motivo de la queja o reclamación;
 - c) Oficina, departamento, área o servicio donde se hubieran producido los hechos objeto de queja o reclamación;
 - d) Que el reclamante no tiene conocimiento de que la materia objeto de la queja o reclamación está siendo sustanciada a través de un procedimiento judicial, arbitral o administrativo;
 - e) Lugar, fecha y firma del cliente.
- 11.3. Asimismo, el cliente deberá aportar conjuntamente con el documento del Artículo 11.2. anterior las pruebas documentales que obren en su poder en que se fundamente la queja o reclamación.
- 11.4. Las quejas y reclamaciones podrán ser presentadas ante el SAC, en la dirección postal o electrónica indicada en el **Anexo I** de este Reglamento; ante cualquier departamento, área o servicio de NEO; así como en cualquier oficina abierta al público de NEO.

ARTÍCULO 12. Admisión a trámite

- 12.1. Recibida la queja o reclamación por NEO, en el caso de que no hubiese sido resuelta a favor del cliente por la propia oficina, departamento, área o servicio objeto de la queja o reclamación, ésta será remitida a la mayor brevedad al SAC, cuando proceda conforme al presente Reglamento.12.3. El plazo máximo para resolver la queja o reclamación por el SAC será de quince (15) días hábiles a contar desde la fecha de presentación de la queja o reclamación en los términos y por los medios establecidos en el Artículo 11 de este Reglamento. La queja o reclamación se presentará una sola vez por el interesado, sin que pueda exigirse su reiteración ante distintos órganos de NEO. En el momento de la presentación, NEO acusará recibo por escrito y dejará constancia de la fecha de presentación de la queja o reclamación a efectos de cómputo de dicho plazo.
- 12.3. Recibida la queja o reclamación por el SAC, éste procederá a la apertura de un expediente al que se dará el número correlativo que corresponda.

- 12.4. Si no se encontrase suficientemente acreditada la identidad del reclamante o no pudiesen establecerse con claridad los hechos objeto de la queja o reclamación, el SAC requerirá al interesado para que proceda a completar la información y/o documentación remitida en el plazo de diez (10) días naturales, con apercibimiento de que si así no lo hiciese se archivará la queja o reclamación sin más trámite. El referido plazo concedido al reclamante para que proceda a subsanar los errores de la queja o reclamación interrumpirá el cómputo del plazo para resolver la queja o reclamación establecido en el Artículo 12.2 de este Reglamento. En caso de que el reclamante subsane las causas por las que se inadmitió su queja o reclamación fuera del referido plazo de diez (10) días naturales, la Entidad procederá a abrir un nuevo expediente por los mismos hechos, iniciándose de nuevo el cómputo del plazo de quince (15) días hábiles en los términos y de conformidad con lo previsto en el Artículo 12.2 anterior.

ARTÍCULO 13. Rechazo de la admisión a trámite

- 13.1. El SAC únicamente podrá rechazar la admisión a trámite de quejas o reclamaciones cuando concurra cualquiera de las siguientes circunstancias:
- a) Cuando se omitan datos esenciales para la tramitación que no sean subsanables, incluidos los supuestos en que no se concrete el motivo de la queja o reclamación;
 - b) Cuando se pretendan tramitar como queja o reclamación, recursos o acciones distintos cuyos conocimientos sea competencia de los órganos administrativos, arbitrales o judiciales; la misma se encuentre pendiente de resolución o litigio; o el asunto haya sido ya resuelto en aquellas instancias;
 - c) Cuando los hechos, razones y solicitud en que se concreten las cuestiones objeto de la queja o reclamación no se refieran a operaciones concretas o no se ajusten a los requisitos establecidos en el Artículo 2.1. de este Reglamento;
 - d) Cuando se formulen quejas o reclamaciones que reiteren otras anteriores resueltas, presentadas por el mismo cliente en relación a los mismos hechos; o
 - e) Cuando hubiera transcurrido el plazo para la presentación de quejas y reclamaciones establecido en el Artículo 10 de este Reglamento.
- 13.2. Cuando el SAC tuviera conocimiento de la tramitación simultánea de una queja o reclamación y de un procedimiento administrativo, arbitral o judicial sobre los mismos hechos, deberá abstenerse de tramitar la queja o reclamación.
- 13.3. Cuando el SAC entienda no admisible a trámite una queja o reclamación, por concurrir alguna de las circunstancias recogidas en el Artículo 13.1 anterior, lo pondrá de manifiesto al interesado mediante decisión motivada. El interesado dispondrá de un plazo de diez (10) días naturales a contar desde la fecha de la notificación de la decisión de inadmisión de la queja o reclamación para presentar alegaciones. Si una vez recibidas en plazo las alegaciones del interesado por el SAC se

mantienen las causas de inadmisión, se le comunicará la decisión final adoptada.

ARTÍCULO 14. Tramitación

- 14.1. Una vez abierto el expediente de la queja o reclamación el SAC requerirá a la oficina, departamento, área o servicio de NEO implicado en los hechos que fundamentan la queja o reclamación para que presente un informe justificativo de su actuación a la mayor brevedad.
- 14.2. Sin perjuicio de lo establecido en el Artículo 14.1, el SAC podrá recabar en el curso de la tramitación del expediente, tanto del interesado como de las distintas oficinas, departamentos, áreas o servicios de NEO, cuantos datos, aclaraciones, informes o elementos de prueba consideren pertinentes para adoptar su decisión.
- 14.3. Las oficinas, departamentos, áreas y servicios de NEO tienen la obligación de colaborar activamente con el SAC y dar respuesta con la máxima celeridad a las solicitudes de información y/o documentación que éste les realice en el marco del ejercicio de sus funciones.

ARTÍCULO 15. Allanamiento y desistimiento

- 15.1. Si a la vista de la queja o reclamación, NEO rectificase su situación con el interesado a satisfacción de éste, deberá comunicarlo al SAC y justificarlo documentalmente, salvo que existiere desistimiento expreso del interesado. En tales casos se procederá al archivo de la queja o reclamación sin más trámite.
- 15.2. Los interesados podrán desistir de las quejas y reclamaciones en cualquier momento. El desistimiento dará lugar a la finalización inmediata del procedimiento en lo que a la relación con el interesado se refiere.

ARTÍCULO 16. Finalización y notificación

- 16.1. El SAC deberá resolver el expediente dentro del plazo establecido en el Artículo 12.2 del presente Reglamento.
- 16.2. La decisión del SAC será siempre motivada y contendrá unas conclusiones claras sobre la solicitud planteada en cada queja o reclamación, fundándose en las cláusulas contractuales, las normas de transparencia y protección de la clientela aplicables en cada momento, así como las buenas prácticas y usos financieros. Asimismo, la decisión deberá respetar los criterios de decisión adoptados en expedientes anteriores. En caso de que la decisión se aparte de dichos criterios, deberán aportarse razones que lo justifiquen.
- 16.3. La decisión será notificada a los interesados en el plazo de diez (10) días naturales a contar desde la fecha de su emisión, por correo postal o por correo electrónico, según haya indicado de forma expresa el interesado en el documento de presentación de la queja o reclamación; y en ausencia de tal indicación en el referido documento, a través del mismo medio por el que hubiera sido presentada la queja o reclamación.
- 16.4. Las decisiones que pongan fin a los procedimientos de tramitación de quejas o reclamaciones mencionarán expresamente la facultad que asiste al interesado para, en caso de disconformidad con la decisión del SAC, acudir al Departamento de Conducta de Entidades de Banco de España.

Asimismo, si el interesado tiene la condición de consumidor se le informará de un (1) año del que dispone para acudir al citado Departamento del Banco de España

- 16.5. En caso de que transcurrido el plazo establecido en el Artículo 12.2 de este Reglamento para resolver la queja o reclamación, el SAC no hubiera dictado una decisión al respecto, el interesado podrá acudir al Departamento de Conducta de Entidades de Banco de España.

ARTÍCULO 17. Relación con el Departamento de Conducta de Entidades de Banco de España

- 17.1. El titular del SAC deberá atender los requerimientos que el Departamento de Conducta de Entidades de Banco de España pueda efectuarle en el ejercicio de sus funciones, en los plazos que éste determine, de conformidad con lo establecido en la normativa aplicable.

CAPÍTULO V. DEL INFORME ANUAL

ARTÍCULO 18. Informe anual

- 18.1. Dentro del primer trimestre de cada año natural, el titular del SAC presentará ante el consejo de administración de NEO un informe explicativo del desarrollo de la función del SAC durante el ejercicio precedente, que habrá de tener el contenido mínimo siguiente:

- a) Un resumen estadístico de las quejas y reclamaciones atendidas, con información sobre el número, admisión a trámite y razones de inadmisión, motivos y cuestiones planteadas en las quejas y reclamaciones, y cuantías e importes afectados;
- b) Un resumen de las decisiones dictadas, con indicación del carácter favorable o desfavorable para el interesado;
- c) Los criterios generales contenidos en las decisiones; y
- d) Las recomendaciones o sugerencias derivadas de su experiencia, con vistas a una mejor consecución de los fines que informan la actuación del SAC.

- 18.2. NEO integrará en su memoria anual un resumen del informe referido en el Artículo 18.1 anterior.

CAPÍTULO VI. DE LA APROBACIÓN DEL REGLAMENTO

ARTÍCULO 19. Aprobación del Reglamento

- 19.1. El presente Reglamento será aprobado por el consejo de administración de NEO.
- 19.2. Cualesquiera modificaciones al presente Reglamento requerirá la aprobación del consejo de administración de NEO.

ARTÍCULO 20. Verificación por el Banco de España y CNMV

- 20.1 El presente Reglamento, así como cualesquiera modificaciones a su contenido aprobadas de conformidad con el Artículo 19.2 anterior, deberá ser verificado por el Banco de España, como organismo supervisor de NEO PAYMENT FACTORY, SL, para su definitiva entrada en vigor.

ANEXO I

Dirección postal y dirección electrónica del Servicio de Atención al Cliente

De conformidad con lo dispuesto en este Reglamento, las quejas y reclamaciones, así como cuantos documentos deban presentarse en el curso de la tramitación de los expedientes relativos a las mismas, deberán dirigirse al SAC y presentarse ante cualquier departamento, área o servicio de NEO; en cualquier oficina abierta al público de NEO; o en cualquiera de las siguientes direcciones:

Dirección postal:

Servicio de Atención al Cliente

NEO PAYMENT FACTORY, S.L.

Travessera de Gràcia 18, 3-3

08021 Barcelona

Dirección de correo electrónico:

sac@getneo.com